



案例分析 租车

Avis 欧洲

数据库
 客户服务应付账款
 应收账款
 网络计费
 库务会计
 税务部门
 资讯科技

✳ “使用 ImageNow，以电子形式（而不是通过邮件）在各个办公室之间传递发票将整个流程所需时间缩短了大概一周。有了 ImageNow，我们可以即时分享信息——这在每个月底的会计流程中显得尤为重要。”

Chris Soanes
 ABC 项目协调员 /ImageNow 项目经理
 Avis 欧洲

Avis 欧洲有限公司 (FTSE:AVE) 是欧洲、非洲、中东和亚洲市场领先的租车企业，在 100 多个国家中的 3600 家网点中提供 Avis 和 Budget 两个品牌的租车服务。Avis 与美国的 Avis Budget 集团公司保持着非常紧密的商务联系。两家企业积极合作，在全球范围内通过无缝服务，组成了世界上最大的车辆租赁网络。

当 Avis 计划在匈牙利布达佩斯设立一个全新的业务支持中心时，该公司意识到，实施一个企业文档管理、成像和工作流解决方案将在新设施和遍布欧洲的业务办公室之间实现信息的快速共享。在考虑过多种方案之后，Avis 选择了 Perceptive Software 提供的 ImageNow。

“一个很大的卖点是，ImageNow 连接不同业务应用时，具有很强的灵活性，” Avis 的 ABC 项目协调员 /ImageNow 项目经理 Chris Soanes 表示，“将 ImageNow 集成到多个部门中的主机系统非常简单。”

ImageNow 无需编程，就可以与 Microsoft Access、FoxPro 以及 Avis 的超过 10 种现有系统无缝集成。这样的集成大大减少了手工搜索文档的需求，用户只需轻点应用记录，就可以调出所有相关文档。在多个部门中，这一流程帮助实现了快速的投资回报。

“ImageNow 的简单操作和可扩展性令其在每一个部门都发挥出极高效用，” Avis 的 ABC 项目协调员 Adrian Steventon 说道。“您可以快速扫描、归档和检索文件，从而实现文档的高效管理。”

现在，ImageNow 为遍布欧洲的数百家零售和租赁网点中的大约 800 位 Avis 用户提供发票、客户往来信件及所有其它文档的即时便捷访问。

“没有 ImageNow，本地业务和共享服务中心之间的过渡就不会获得如此大的成功，” Steventon 表示。

更快捷、更低成本的业务运营

有了 ImageNow，Avis 员工再也不用花费数小时时间，手工整理、分发和检索纸张文档。Avis 的应付账款流程曾经一度被堆积如山的纸张所延误。现在，纸张可以被立即扫描到 ImageNow 知识库中，连接到财务应用并进行流转处理。ImageNow 将采集电子邮件，然后将文档导入到 ImageNow 系统中。文档将被自动发送到相应的工作流队列中，并通过电子印章进行审批。

“使用 ImageNow，以电子形式（而不是通过传统邮件）在各个办公室之间传递发票将整个流程所需时间缩短了大概一周，” Soanes 说，“有了 ImageNow，我们可以即时分享信息——这在每月底的会计流程中显得格外重要。”

消除邮寄文件减少了办公耗材的用量，也降低了 Avis 的运输成本。文档扫描之后就可以被绞碎，ImageNow 还因此避免了额外的仓储成本。

“ImageNow 为我们提供了时间、效率和成本节约，” Soanes 说，“它帮助我们向无纸化办公环境前进。”

Avis 还使用 ImageNow 自动处理交通违章。当 Avis 将交通罚款单扫描到 ImageNow 系统中时，罚款单号、车辆登记号和日期等数据将被自动采集到违章记录系统中。消除了违章单据数据的人工录入，付款流程被加快，准确度也得到了提高。

改进客户服务和团队合作

Avis 使用 ImageNow 实现了在需要时立即检索文档。这样，客户服务代表就可以在 Avis 网点立即回答查询，客户无需等待。

“ImageNow 对我们的共享服务中心至关重要，因为它让我们能够访问欧洲的任何信息。所有信息都在 ImageNow 即时可用，员工们再也不用让客户等待然后自己打电话到其它国家进行查询，” Soanes 表示。

“使用纸张文件限制了人们的协作能力，因为您不可能把文件送到每一个办公桌，” Soanes 补充说。“而使用 ImageNow，我们只需轻点鼠标，就可以把信息发送到位于任何地点的同事。”

Avis 员工对 ImageNow 提供的各项利益给出了积极评价。该产品直观的用户界面意味着，无论新用户的 IT 知识水平如何，可以快速学会如何使用它。

“正因为 ImageNow 简单易懂，员工们都能够快速上手，” Steventon 表示，“ImageNow 的主要特点之一，就是简单易用。”

实现轻松管理

ImageNow Workflow 不仅实现了文档的即时流转，还标准配备了工作流示警功能。Avis 使用该功能提示管理人员，员工的工作绩效如何。业务主管们可以轻松查看每位下属工作队列中的文档，并只需轻点鼠标，就可以适当调整工作负荷。

“很多应付账款和差旅费报销文档都有很强的时效性，使用 ImageNow 的工作流示警功能，能够帮助我们很好地控制服务水平和关键绩效指标，” Soanes 说道。

支持未来扩展

除了对 ImageNow 提供的时间和成本节约感到满意之外，Avis 的管理人员们还喜欢与 Perceptive Software 的工作团队打交道。该公司独特的以客户为中心的工作方式包括，让客户亲自动手实施项目及实操培训，这让 Avis 能够独立管理 ImageNow，无需受限于长期维护协议。

“Avis 与 Perceptive Software 团队保持了良好的工作关系，因为他们是在与我们一起工作，而不只是为我们提供服务，” Soanes 说。“他们非常专业、知识丰富，而且乐于助人。”

随时随地的即时访问各种文档、可扩展性、以及消除纸张流程，让 ImageNow 完美地满足了 Avis 欧洲的文档管理需求。随着该公司不断扩展其全球业务范围，ImageNow 将帮助 Avis 保持其优良传统，为其客户提供高质量的租车服务和无微不至的客户关怀。

Avis 欧洲

案例概述

- 名称: Avis 欧洲
- 总部: 英格兰 Bracknell
- 当前 ImageNow 用户人数: 800
- 集成: Microsoft Access, Microsoft FoxPro, CODA financials, 多个传统主机应用
- 使用中的产品: ImageNow, WebNow, ImageNow Mail Agent, ImageNow Content Server, ImageNow DataCapture

挑战

- ▶ 在 11 个欧洲国家中的 12 个办公室高效共享文档
- ▶ 较高的邮寄成本及办公耗材成本
- ▶ 成堆的纸张延误了会计流程
- ▶ 需要主机系统集成

成效

- ▶ 从任何远程地点，实现即时文件存取
- ▶ 以电子方式分发信息，降低了固定成本
- ▶ 加快了发票和其它业务流程
- ▶ 与多种主机应用快速集成，无需编程

LEXMARK 利盟

全国免费服务热线: 800-810-0595
未开通 800 地区或手机用户: 400-811-0055
北京市朝阳区曙光西里甲 5 号
凤凰置地广场 A 座 10 层
北京电话: (010) 8519-0388
上海电话: (021) 2313-3388
广州电话: (020) 8513-0288
成都电话: (028) 8620-3977

perceptivesoftware
a Lexmark company

22701 West 68th Terrace
Shawnee, KS 66226 USA

免费电话: +1 800 941 7460
电话: +1 913 422 7525
传真: +1 913 422 3820

© 2012 年, Perceptive Software 有限公司版权所有。ImageNow 是 Perceptive Software 的注册商标。Lexmark、利盟及利盟钻石图案均为利盟国际有限公司在美国和/或者其他国家中的注册商标。所有其他产品和公司名称均为其各自所有者的商标。